

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยเริ่มเป็นที่รู้จักกันครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ พระองค์ได้ปฏิรูปการปกครองใน พ.ศ.๒๔๓๕ เพื่อแก้ไขปัญหาที่สำคัญของชาติไทยในขณะนั้นมีอยู่ ๒ ประการคือ ประการที่ ๑ ปัญหาความเป็นเอกภาพของชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงรับความเป็นเอกราชและความมั่นคงของชาติไทย เพราะว่าการปกครองของไทยก่อนหน้านั้นยังคงยึดแนวคิดและรูปแบบการปกครองที่เคยใช้กัน มาแต่สมัยอยุธยาที่แบ่งการปกครองเป็นแบบราชธานี หัวเมืองชั้นในและหัวเมืองชั้นนอก ซึ่งเป็น ส่วนปกครองของไทยโดยแท้จริง ประการที่ ๒ ปัญหาเกี่ยวรับความล่าช้าหลังของการปกครองประเทศและความเป็นอยู่ของราษฎรที่ลำบากยากแค้น ประชาชนมีวิธีการทำมาหากินและมีสภาพความเป็นอยู่ที่ล้าสมัย เพราะรัฐบาลขาดความรู้ทางด้านวิชาการสมัยใหม่เกี่ยวกับการปกครองประเทศทำให้การบริหารราชการด้อยประสิทธิภาพ ไม่สามารถจะพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมรับนานาชาติอารยะประเทศได้ เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทั้ง ๒ ประการข้างต้น รัชกาลที่ ๕ จึงได้ริ่ดรูปแบบการปกครองใหม่โดยทรงแบ่งการปกครองประเทศออกเป็น ๓ ด้าน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน^๑

การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์^๒ (พ.ศ.๒๓๒๕-๒๔๗๕) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูปการปกครองประเทศครั้งใหญ่ในพ.ศ.๒๔๓๕ โดยพระองค์ได้แบ่งการปกครองออกเป็น ๓ ด้าน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วน ภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการปกครองส่วนกลาง รัชกาลที่ ๕ ได้ทรงศึกษา แบบแผนการจัดระเบียบการปกครองจากชาติในทวีปยุโรปและเห็นว่าระเบียบการปกครองที่จัดในประเทศยุโรปขณะนั้นเป็นวิธีที่จะนำไทยสู่ความศิวิไลซ์โดยทรงยกเลิกระบบจตุสดมภ์ที่เคยใช้มาแต่เดิมทั้งหมด และมีพระบรมราชโองการตั้งกระทรวงแบบใหม่ ๑๒ กระทรวง ตาม แบบของยุโรปได้แก่ กรมมหาดไทย กรมพระกลาโหม กรมการต่างประเทศ กรมวัง กรมเมืองหรือนครบาล กรมนาหรือเกษตรราชการ กรมพระคลังมหาสมบัติ กรมยุติธรรม กรมยุทธนาธิการ กรมธรรมการ กรมโยธาธิการ และกรมมรุธาธิการ แต่ละหน่วยงานได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันความสับสนและซ้ำซ้อนในการทำงาน ในการปกครองส่วนภูมิภาคนั้นรัชกาลที่ ๕ ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งการ

^๑เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, *การบริหารราชการไทย*, หน่วยที่ ๑๑, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๑.

^๒วิรัช วิวัชนิภาวรรณ, *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ* : อังกฤษสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๒๕.

เทศบาลขึ้นเพื่อเป็นการเสริมความเป็นปึกแผ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของราชอาณาจักรสยามโดยอนุโลมตามแบบแผนการปกครองที่เคยใช้มาแต่เดิมให้มากที่สุด "การเทศบาล" ที่ทรงจัดตั้งขึ้นนั้นเป็นระบบการปกครองอาณาเขตชนิดหนึ่งซึ่งเป็นการปกครองส่วนภูมิภาค พร้อมกันนั้นพระองค์ได้มี พระราชดำริให้จัดตั้งหน่วยราชการเพิ่มเติม คือ มณฑลเทศาภิบาลขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนรัฐบาล กลาง ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ดังนั้น มณฑลเทศาภิบาลหรือระบบเทศาภิบาล จึงเป็นระบบที่รัฐบาลกลางจัดข้าราชการส่วนกลางไปบริหารราชการในหัวเมืองท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งเป็นระบบที่รวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค ในสมัยนี้ ได้แบ่งการปกครองออกเป็นระดับต่างๆ ได้แก่ มณฑลเทศาภิบาลเมือง หัวเมือง อำเภอ และเมืองชั้น รวมทั้งตำบล หมู่บ้านด้วย การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น รัชกาลที่ ๕ ทรงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นต่างๆ มีสภาพการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นจึงได้ตรากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำกิจการสำหรับท้องถิ่นขึ้นมา พร้อมกับกำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบดำเนินการในบางท้องถิ่นพร้อมกันนั้นก็ได้เปิดโอกาสให้ราษฎรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และถือได้ว่าเป็น จุดเริ่มต้นของการปกครองท้องถิ่นของไทยอย่างแท้จริงและมีวิวัฒนาการต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน รัชกาลที่ ๕ ได้ทำการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพ ในปี ร.ศ. ๑๑๖ (พ.ศ. ๒๔๔๐)^๓ รัชกาลที่ ๕ ได้โปรดให้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร ร.ศ. ๑๑๖ ขึ้น พร้อมจัดการจัดตั้งสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถาบันการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นแห่งแรกและต่อมาเมื่อ วันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๔๘ (ร.ศ. ๑๒๔)^๔ ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าลอม ถือได้ว่าเป็นสุขาภิบาล ในเขตหัวเมืองแห่งแรกของไทย

การจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. ๒๔๘๘ จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางไปประเทศแถบยุโรปและอเมริกาและพบเห็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองจนได้ผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จึงได้นำแนวความคิดนี้มาสู่ประเทศไทย โดยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองในระดับของตำบลและหมู่บ้าน ดังนั้น จึงได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นเพื่อปลูกประชาชนให้เอาใจใส่ในกิจการส่วนรวมของท้องถิ่นของตน ซึ่งเป็นการสร้างนิสัยริเริ่มและรับผิดชอบในงานของส่วนรวมมากขึ้น แต่การจัดตั้งสภาตำบลมิได้มีลักษณะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่มีอำนาจอิสระในการดำเนินงาน กล่าวคือ ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง และไม่มีพนักงานเจ้าหน้าที่ของตนเองอีกทั้งราษฎรมีส่วนร่วมในการบริหารน้อยเกินไปการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมายกำหนดให้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๒ ส่วน คือ “สภาตำบล” ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีอำนาจตราข้อบัญญัติตำบลที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เพื่อปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการส่วนตำบล กับมี “คณะกรรมการตำบล” ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารดูแลรับผิดชอบในการดำเนินกิจการส่วนตำบล

^๓ลลิตศักดิ์ สลิตย์, กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน, มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ศูนย์การศึกษาสัตตมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์, เอกสารประกอบการบรรยาย ครั้งที่ ๒, ๒๕๕๒, หน้า ๘.

^๔วิช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น, เปรียบเทียบ : สังคมสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, หน้า ๑๒๖.

โครงสร้างสภาตำบลในปัจจุบัน กฎหมายกำหนดให้สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบลประกอบด้วย กรรมการ ๒ ประเภท^๕ คือ

๑. กรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน (ประธานกรรมการสภาตำบล) ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล

๒. กรรมการสภาตำบลโดยการเลือกตั้ง ได้แก่ ผู้ที่ประชาชนในหมู่บ้านเลือกขึ้น หมู่บ้านละ ๑ คน กรรมการประเภทนี้เรียกว่า “กรรมการสภาตำบลผู้ทรงคุณวุฒิ” สภาตำบล มีหน้าที่บริหารงานตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการและงานเกี่ยวกับพัฒนาตำบล เพื่อให้เป็นไปด้วยความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของราษฎรตลอดจนพิจารณาแก้ไขข้อปัญหาข้อขัดข้อง และอุปสรรคที่เกี่ยวกับการพัฒนาตำบล แต่ไม่จัดเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น เพราะขาดลักษณะสำคัญบางประการ คือ ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ไม่มีอำนาจตราข้อบัญญัติตำบล ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการบริหารงานของตนเอง การดำเนินโครงการต่างๆ ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและสภาจังหวัดส่วนงบประมาณที่ดำเนินงานจากเงินอุดหนุนของรัฐบาลซึ่งกระทรวงมหาดไทยจัดสรรให้ ดังนั้น สภาตำบลจึงจัดเป็นเพียงองค์กรของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค

องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีพื้นที่ ๒๘.๘๒ ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดพิจิตร ครอบคลุมพื้นที่เต็มหมู่บ้านคือ หมู่ที่ ๑, ๔, ๖, ๗ จำนวน ๔ หมู่บ้าน ประชากรบางส่วน หมู่ที่ ๒, ๓, ๕, ๘, ๙ จำนวน ๕ หมู่บ้าน รวมจำนวน ๙ หมู่บ้านรวมประชากรจำนวน ๑,๖๕๙ คน มีจำนวนประชากรทั้งหมด ๔,๗๕๙ คน^๖ โดยมี วัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นศูนย์กลาง และมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชน แต่ยังคงมีปัญหาย่อยหลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ ฯลฯ ด้านอาคารสถานที่ เช่น สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ แสงสว่างมีไม่ทั่วถึง ห้องสุขามีไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สดวกก็ยังมีปัญหาย่อยเหมือนกัน เช่น แก้วน้ำร้อนมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่างๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก เท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนในด้านอื่นๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล

^๕ ไกรวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๕๒), หน้า ๒๖.

^๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร, เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๗, (อัดสำเนา).

อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาของการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล ในโอกาสต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีอะไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์ จากงานวิจัยของพนิตตา นรสิงห์^๗ จากงานวิจัยของเพิ่มศักดิ์ อินทสร^๘ และจากงานวิจัยของยุวดี ใจ

^๗พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^๘เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

ชื่อตรง^๙ ซึ่งสรุปได้ ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งแวดล้อม

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” จากงานวิจัยของพนิตดา นรสิงห์^{๑๐} จากงานวิจัยของเพ็ญศักดิ์ อินทสโร^{๑๑} และจากงานวิจัยของยุวดี ใจชื่อตรง^{๑๒} ซึ่งสรุปได้ ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งแวดล้อม

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ๔,๗๕๙ คน^{๑๓}

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๙ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

^๙ยุวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๑๐}พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๑๑}เพ็ญศักดิ์ ‘ อินทสโร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๑๒}ยุวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”.

^{๑๓}องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร, เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๗, (อัดสำเนา).

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ **ประสิทธิภาพ** หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาจากการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา วัสดุ แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๑.๖.๒ **การให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาลกับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ มี ๓ ด้าน คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการกับประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒) ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการกับประชาชนที่ไปรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้บริการ

๑.๖.๓ **หลักพุทธธรรม** หมายถึง หลักธรรม คำสอนที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้ และนำมาเผยแผ่สั่งสอนบุคคลทั่วไป ในงานวิจัยเล่มนี้ได้นำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

๑.๖.๔ **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๗.๒ ทำให้ทราบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑.๗.๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับแนวทางประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นต่อไป